



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA KOPERASI SYARIAH BERDASARKAN BALANCED SCORECARD (STUDI PADA KOPERASI SYARIAH BAITURRAHMAN BANDA ACEH)

ABSTRACT

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Koperasi Syariah Baiturrahman berdasarkan metode balanced scorecard. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan metode pengumpulan data dokumentasi, wawancara, dan kuesioner. Analisis yang digunakan adalah analisis Balanced Scorecard. Responden dalam penelitian ini adalah 93 anggota koperasi dan 14 karyawan koperasi. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan balanced scorecard, perspektif keuangan memperoleh nilai di setiap rasio, yaitu rasio lancar 25, Total Hutang terhadap Total Aset Rasio 0, dan Return On Asset 25 yang menunjukkan kinerja buruk di koperasi perspektif keuangan. Dalam perspektif pelanggan, retensi pelanggan telah meningkat sebesar 24%, tingkat akuisisi pelanggan telah meningkat sebesar 10%, serta tingkat kepuasan pelanggan yang memiliki skor 4,0 yang menunjukkan kinerja pelanggan yang baik. Dalam perspektif proses bisnis internal, proses inovasi mendapat skor 4,6, proses operasi mendapat skor 4,7, dan layanan purna jual yang baik menunjukkan kinerja perspektif proses bisnis internal yang baik. Dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, produktivitas karyawan meningkat, hasil retensi karyawan menunjukkan bahwa perusahaan dapat meminta pertanggungjawaban karyawan, dan kepuasan karyawan yang skor 4,6 menunjukkan kinerja dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan koperasi yang baik. Secara keseluruhan, keempat perspektif menunjukkan kategori baik kecuali dalam perspektif finansial.

Kata Kunci: Kinerja Koperasi Syariah, Balanced Scorecard, Koperasi Syariah Baiturrahman

ABSTRACT

This study aims to determine the performance of Baiturrahman Sharia Cooperative based on the balanced scorecard method. This research is descriptive with the method of collecting data documentation, interviews, and questionnaires. The analysis used is the Balanced Scorecard analysis. The respondents in this study were 92 cooperative members and 14 cooperative employees. Based on the results of the study using the balanced scorecard, the financial perspective obtained values in each ratio, namely the current ratio of 25, Total Debt to Total Asset Ratio of 0, and Return On Asset of 25 which showed poor performance in the cooperative financial perspective. In the customer perspective, customer retention has increased by 24%, the level of customer acquisition has increased by 10%, as well as the level of customer satisfaction which has a score of 4.0 which shows good customer performance. In the perspective of internal business processes, the innovation process gets a score of 4.6, the operating process gets a score of 4.7, and good after-sales service shows the performance of a good internal business process perspective. In the perspective of learning and growth, employee productivity increases, the results of employee retention indicate that the company can hold employees accountable, and employee satisfaction which scores 4.6 which shows performance in the perspective of learning and growth is good. Overall, the four perspectives show good categories except in a financial perspective.

Keywords: Sharia Cooperative Performance, Balanced Scorecard, Baiturrahman Sharia Cooperative